

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников организации при предоставлении услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.
- 1.2. Инструкция разработана на основании следующих нормативно-правовых актов:
 - Федеральный закон от 01 декабря 2014 г. № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».
 - Федерального закона от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании Российской Федерации».
- 1.3. Настоящая инструкция разработана в целях недопустимости дискриминации в организации по признаку инвалидности, то есть любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью либо результатом которых является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими всех гарантированных в Российской Федерации прав и свобод человека и гражданина в политической, экономической, социальной, культурной, гражданской или любой иной области.
- 1.4. Настоящая инструкция определяет правила поведения сотрудников организации при предоставлении услуг автошколы инвалидам и лицам с ОВЗ.
- 1.5. Для учета работы по инструктажу и обучению сотрудников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами ведется «Журнал инструктажа работников по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами».

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

- 2.1. Для обеспечения доступа инвалидов и лиц с ОВЗ к услугам организации, сотрудникам необходимо соблюдать следующие общие правила этикета при общении с указанными категориями лиц в зависимости от конкретной ситуации:
 - обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется как к взрослому человеку: по имени – отчеству и на «Вы»;
 - когда вы разговариваете с инвалидом любой категории, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре;
 - если инвалиду или лицу с ОВЗ предлагается помощь, рекомендуется подождать, пока указанное лицо ее примет или откажется от помощи, а в случае положительного ответа спросить, что и как делать для оказания помощи;
 - при разговоре с инвалидом или лицом с ОВЗ, испытывающим трудности в общении, необходимо внимательно слушать его, быть терпеливым и ждать, когда указанное лицо самостоятельно закончит фразу, не поправляйте его и не договаривайте за него;

- при общении с лицом, имеющим нарушение слуха, необходимо привлечь внимание указанного лица движением руки, в процессе диалога с указанным лицом рекомендуется смотреть прямо в глаза, говорить максимально четко, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения;

3. ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РАЗЛИЧНЫМИ ГРУППАМИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

3.1. Лица, испытывающие затруднения в речи.

Сотрудники должны говорить с данной группой лиц спокойно, терпеливо, дружелюбно и не поддаваться на возможные речевые провокации. Запрещается перебивать, поправлять данное лицо и (или) договаривать фразу за ним. Говорить следует только тогда, когда собеседник закончил формулировать свою мысль. При разговоре рекомендуется смотреть в лицо собеседнику, поддерживать визуальный контакт. В беседе стараться задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка головы, подтверждающих, что информация воспринята и осмыслена.

В случае, если фраза не понятна, рекомендуется попросить собеседника повторить ее.

Сотрудники обязаны помнить, что нельзя пытаться ускорять разговор, так как лицу с нарушениями речи требуется большее количество времени для формирования высказывания.

Следует быть готовым к тому, что разговор с указанным лицом займет больше времени. При возникновении проблем в устном общении необходимо предложить использовать другой способ общения (например, написать, напечатать).

3.2. Лица, имеющие нарушение слуха.

При общении с данной группой лиц следует помнить, что существует несколько типов и степеней глухоты, что влечет за собой несколько способов общения с лицами с нарушением слуха. Данные критерии в обязательном порядке надо выяснить у собеседника или сопровождающего его лица и учитывать при общении.

В процессе диалога с лицом с нарушением слуха следует смотреть прямо на него. Не затемнять лицо, не загромождать его руками, волосами или какими-то предметами. Лицо с нарушением слуха должно иметь возможность следить за выражением лица собеседника. Для привлечения внимания лица с нарушением слуха следует назвать его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой. При общении говорить следует максимально четко, артикулируя и замедляя свой темп речи, внятно произносить окончания слов, предлоги и местоимения, так как данная группа лиц испытывает значительные затруднения в восприятии отдельных звуков. В диалоге использовать простые фразы и избегать несущественных слов, при необходимости перефразировать сообщение с использованием более простых синонимов, если собеседник не понял информацию. Если сотрудник сообщает информацию, которая включает в себя сложный термин, рекомендуется для

восприятия лицом с нарушением слуха написать ее, или донести любым другим способом, но так, чтобы она была точно понятна.

При работе с данной группой лиц возможно использовать язык жестов, выражение лица и телодвижения для пояснения смысла сказанного. Если общение происходит через сурдопереводчика, необходимо помнить, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

3.3. Лица, испытывающие трудности при передвижении.

При общении с указанной группой лиц следует уведомить о наличии на территории организации определенного специального оборудования для инвалидов и лиц с ОВЗ и возможности пользоваться им.

Запрещается прикасаться к инвалидной коляске и менять ее местоположение без согласия инвалида или лица с ОВЗ. При открытии тяжелых дверей, при передвижении по паркету или коврам с длинным ворсом рекомендуется предложить помощь инвалиду или лицу с ОВЗ, пользующемуся инвалидной коляской или костылями.

Сотрудники должны помнить, что инвалидные коляски быстро набирают скорость и неожиданные резкие повороты и толчки могут привести к потере равновесия и опрокидыванию инвалидной коляски.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

4.1. Обращаться к инвалиду или лицу с ОВЗ рекомендуется по имени-отчеству и на «Вы».

Обязательно спросить, необходима ли помощь, прежде чем оказать ее. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, четко следуя инструктажу.

Если лицо с инвалидностью обучается в общей группе, то его рабочее место должно быть оборудовано при помощи специального знака.

4.2. Преподаватели, занятия которых, требуют от обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ выполнения определенных специфик их действий и предоставленных собой проблему или действие, невыполнимое для обучающегося, испытывающих трудности с передвижением, речью или слухом, обязан учитывать эти особенности и предлагать альтернативные методы изучения материала.

4.3. Обучение инвалидов и лиц с ОВЗ рекомендуется выстраивать через реализацию следующих педагогических принципов: наглядности, индивидуализации, использование учебных пособий, видеоматериалы.

4.4. Необходимо проявлять педагогический такт, создавать ситуации успеха, своевременно оказывать помощь, развивать веру в собственные силы и возможности.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ МАСТЕРА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

- 5.1. Для проведения практических занятий с инвалидами и лицами с ОВЗ назначается мастер производственного обучения с многолетним опытом работы.
- 5.2. Транспортное средство, используемое для обучения вождению лиц с ОВЗ и инвалидов, должно быть оборудовано соответствующим ручным или другими предусмотренными для таких лиц управлением.
- 5.3. Перед тем как начать практическое занятие с инвалидом или лицом с ОВЗ, мастер производственного обучения должен согласовать возможность взаимодействия с обучаемым.
- 5.4. Практические занятия проходят по особой схеме с учетом всех индивидуальных физиологических способностей.
- 5.5. Занятия проводятся индивидуально с каждым обучающимся.

Журнал инструктажа сотрудников

АНО «НО УКЦ»

по работе с лицами с ОВЗ и инвалидами

№	Тема инструктажа	Ф.И.О. лица, проходившего инструктаж	Должность	Дата проведения	Подпись лица, проходившего инструктаж	Ф.И.О. лица, проводившего инструктаж, должность, подпись

